

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS LAYANAN *ONLINE SHOP*
BILABEL.ID**

SKRIPSI



**Diajukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**

Oleh :

SHASABILA RISTY

15.1041.1089

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN *ONLINE SHOP* BILABEL.ID telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 26 Maret 2019

Tempat : Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Seno Sumowo SE, MM

NPK: 0109288

Anggota 1

Anggota 2

Drs. M. Naely Azhad M.Si

NIP: 1966123119930310006

Budi Santoso, SE,MM, .M.Ak

NPK: 10 03711

Mengesahkan

Dekan

Ketua Program Studi

Dr. Arik Susbiyani, M.Si

NPK:01090289

Drs. Anwar, M.Sc

NPK: 079015502

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Definisi Manajemen Pemasaran.....	9
2.2 Konsep Pemasaran	10
2.3 Definisi ServQual.....	12
2.4 Kepuasan Konsumen.....	13
2.5 Definisi <i>Important Performance Analysis</i>	14
2.6 Penelitian Terdahulu	18
2.7 Kerangka Konseptual	19
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Identifikasi Variabel.....	24
3.2 Desain Penelitian.....	25
3.3 Jenis Data	25
3.3.1 Data Primer	25
3.3.2 Data Sekunder.....	25
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Teknik Analisis Data.....	28
3.6.1 Uji Instrumen.....	28

3.6.1.1 Uji Validitas.....	28
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.6.2 Analisis Deskriptif	29
3.6.3 Analisis Kuantitatif.....	29
3.6.3.1 <i>Important Performance Analysis</i>	29
BAB 4 PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	34
4.1.1 Sejarah Singkat dan Perkembangan Usaha.....	34
4.1.2 Visi Misi <i>Online Shop</i> Bilabel.id.....	35
4.1.3 Struktur Organisasi <i>Online Shop</i> Bilabel.id.....	35
4.1.4 Job Description <i>Online Shop</i> Bilabel.id.....	36
4.2 Statistik Deskriptif.....	37
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	37
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	37
4.2.3 Frekuensi Jawaban Responden	38
4.3 Hasil Analisis Data.....	44
4.3.1 Uji Instrumen	44
4.3.1.1 Uji Validitas.....	44
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	45
4.3.2 Pengolahan Data <i>Important Performance Analysis</i> (IPA)	46
BAB 5 PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini. 2013. “**Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Gulaku di Kota Bandar Lampung**”. JIIA Vol. 1 No 2 April 2013
- Christian, dan Nuari. 2018. “ **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus: Belanja Online Bhineka.com**”. Jurnal Siasat Bisnis Vol 20 No 1 Januari 2018
- Deoranto,dkk. 2014. “**Analisis Persepsi Konsumen menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Studi Kasus Pada Café Ria Djenakan Coffee and Resto**”. Jurnal Industri Vol 4 No 2 Hal 74-81
- Ghozali, Imam. 2010 *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Griffin, Ricky dan Michael.P.2015 “*Bisnis Internasional edisi ke 8*”.Jakarta. Salemba
- Kotler, Philip dan Kevin L.K. 2009.*Manajemen Pemasaran , Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta. Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin L.L . 2012. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid I*.Jakarta. Erlangga
- Lubis. 2017. “**Pengembangan E survey Berbasis Web Pada Pemasaran Rumah Online**”. JITEKH Vol 6 No 02 Thaun 2017 , hal 92-97
- Noviasari, dan Azrico. 2012. “**Pengaruh Retail Service Quality terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja di Metro Swalayan Senapelan Plaza Pekanbaru**”. Jurnal Ekonomi Vol 20 No 3 September 2012
- Palma, dkk. 2016. “**Pengaruh Kualitas Produk Kemudahan, dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan sebagai Variabel Interventing (Studi Kasus Pada Pelanggan Produk Fashion Melalui Toko Online di Surabaya)**”. Jurnal Of Research In Economic and Management Vol 16 1 Jnauari 2016

- Pambudi, 2014. “**Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Important Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero)**”. Jurnal Industri UNDIP Vol 4 no 1, Januari 2014
- Sugiyono, J. 2012. “**Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**” Bandung. Alfabeta
- Swastha, Basu dan Daharmmesta. 2014. **Manajemen Pemasaran**. Yogyakarta. BPFE
- Syukri, Siti Husna A. 2014. “**Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP Pada Kualitas Pelayanan Transjogja**”. Jurnal Ilmiah Teknik Industri. Vol 13 No 2”
- Septyaningrum dan Hidayat. 2016. “**Service Quality Kepuasan Konsumen : Studi Kasus Empiris dan Implikasinya pada Toko Online**”. Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol VI No 2 Juni 2016
- Sastika. 2018. “**Analisis Kualitas Layanan dengan menggunakan metode E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja di Online Shopee (Studi Kasus Pelanggan Shopee di Kota Bandung)**. Jurnal Ekonomi. Vol 2 No 2 Juli 2018
- Sinaga, 2018. “**Analisis Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel Internasional Sibayak Berastagi**”
- Tjiptono., Fandy . 2006. “**Manajemen Jasa Edisi ke 4**”. Yogyakarta. Andi Publisher
- Tjiptono., Fandy dan Gregorius Chandra . 2011. “**Service Quality and Satisfaction Edisi 3**”. Yogyakarta. Andi Publisher
- Tjiptono., Fandy . 2012. “**Service Management Mewujudkan Layanan Prima**”. Yogyakarta. Andi Publisher
- Tjiptono, Fandy. 2014. “**Pemasaran Jasa**”. Yogyakarta. Andi Publisher
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. “**Service Quality Satisfaction Edisi ke 4**”. Yogyakarta. Andi Publisher
- Windarti, dan Ibrahim. 2017. “**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu**”. JomFisip Vol 4 No 2 Oktober 2017



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Definisi Manajemen Pemasaran.....	9
2.2 Konsep Pemasaran	10
2.3 Definisi ServQual.....	12
2.4 Kepuasan Konsumen.....	13
2.5 Definisi <i>Important Performance Analysis</i>	14
2.6 Penelitian Terdahulu	18
2.7 Kerangka Konseptual	19
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Identifikasi Variabel.....	24
3.2 Desain Penelitian.....	25
3.3 Jenis Data	25
3.3.1 Data Primer	25
3.3.2 Data Sekunder.....	25
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Teknik Analisis Data.....	28
3.6.1 Uji Instrumen.....	28

3.6.1.1 Uji Validitas.....	28
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.6.2 Analisis Deskriptif	29
3.6.3 Analisis Kuantitatif.....	29
3.6.3.1 <i>Important Performance Analysis</i>	29
BAB 4 PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	34
4.1.1 Sejarah Singkat dan Perkembangan Usaha.....	34
4.1.2 Visi Misi <i>Online Shop</i> Bilabel.id.....	35
4.1.3 Struktur Organisasi <i>Online Shop</i> Bilabel.id.....	35
4.1.4 Job Description <i>Online Shop</i> Bilabel.id.....	36
4.2 Statistik Deskriptif.....	37
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	37
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	37
4.2.3 Frekuensi Jawaban Responden	38
4.3 Hasil Analisis Data.....	44
4.3.1 Uji Instrumen	44
4.3.1.1 Uji Validitas.....	44
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	45
4.3.2 Pengolahan Data <i>Important Performance Analysis</i> (IPA)	46
BAB 5 PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Pengantar Kuisisioner
- LAMPIRAN 2 : Petunjuk Pengisian Kuisisioner
- LAMPIRAN 3 : Kuisisioner Penelitian
- LAMPIRAN 4: Rekapitulasi Jawaban Responden
- LAMPIRAN 5: Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 6: Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN 7: Hasil Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 8: Rekapitulasi Data Perhitungan *Important Performance Analysis (IPA)*
- LAMPIRAN 9: Dokumentasi Penelitian

